

珠海市市民服务热线管理中心

感谢信

中国科学院国家空间科学中心、中国科学院大学计算机科学与技术学院：

我中心是接受珠海市政府服务和数据管理局管理的珠海12345政务服务便民热线管理机构。自创建以来，珠海12345持续打造政务热线标杆，创造了以人民为中心的新实践，探索出以数据化为支撑的新路径，开拓了反映民情民意的新领域，服务质量和治理能力在广东省、全国都名列前茅。2024年人民网诉求办理综合情况在全国2万家留言办理单位中处于前5%，2025年获“广东省12345政务服务便民热线创新应用优秀案例”。

2025年7月14日至8月7日，贵单位博士张倩倩同志于我中心实习，依托其大模型领域学术优势，为珠海12345信息化、智能化提升工作带来了阶段性进展，充分展现了贵单位在人才培养和科研实践领域的卓越成就与责任担当，对此我中心向贵单位致以衷心感谢。

实习期间，张倩倩同志展现了深厚的专业素养、严谨的科研态度与高度的敬业精神。全天候扎根话务一线，跟听十余岗位，涵盖话务员、在线客服、班组长、质检员、培训师、知识运维岗等，深度参与话务服务全流程；全面调研业务系统现状，剖析存

在问题 42 条并提出整改建议，形成三万余字专题报告。张博士还多次组织技术讨论会，带领团队制定系统优化方案，并协助中心明确完成时限及考核标准；积极参与上级部门市政务服务和数据管理局业务讨论，提供大模型、多模态、国产边缘部署等领域专业建议。

致天下之治者在人才。我中心希望未来能与贵单位保持紧密联系，在人才培养、科研实践等方面开展更广泛的合作与交流，也祝愿贵单位事业蓬勃发展，在科研创新和人才培养领域取得更加辉煌的成就！



珠海市市民服务热线管理中心
2025 年 8 月 7 日

张倩倩同志实习鉴定

兹有中国科学院大学张倩倩于 2025 年 7 月至 8 月在我局下属中心珠海市市民服务热线管理中心实习。

实习期间，张倩倩积极参加党支部组织的政治理论学习，认真研读《习近平谈治国理政》系列书籍，参与“红色教育基地参观学习”主题活动，在杨匏安陈列馆重温入党誓词，主动与青年党员分享心得，切实领会党的精神，不断提升理论素养。

该同志深度参与珠海 12345 政务服务便民热线工作，扎根话务岗位一线，跟踪诉求办理全过程，围绕流程再造、制度优化、管理提升等方面，提出切实可行的建议。专题调研 12345 热线信息化建设情况，多次组织技术团队交流研讨，共梳理出 42 个提升事项，为提升系统智能化水平提供了专业方案。

实习期间，张倩倩展现了积极主动、求真务实的工作态度，体现出深厚的专业素养和创新能力，圆满地完成了各项工作任务，得到了领导和同事的一致好评。

珠海市民政服务和数据管理局

2025 年 8 月 6 日

